Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

29 689 Herziening Zorgstelsel

Nr. 724 BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 juni 2016

Het is van belang dat verzekerden een goed geïnformeerde keuze kunnen maken voor hun zorgverzekering en de vraag of ze al dan niet willen overstappen. Goedgeïnformeerde verzekerden houden verzekeraars en indirect ook het zorgaanbod scherp. Hiervoor is voldoende kennis over de belangrijkste aspecten van ons zorgstelsel nodig. Ik heb het kennisniveau en de informatiebehoefte van (groepen) verzekerden laten onderzoeken. Bijgaand bied ik u de resultaten aan[1].

De hoofdpunten van deze brief zijn:

- Over het algemeen hebben verzekerden voldoende kennis over het zorgstelsel. Dat is goed nieuws. Verder vind ik het positief dat de mensen die zorg behoeven goed op de hoogte zijn van de belangrijke aspecten van het zorgstelsel. Mensen met een laag inkomen en jongeren zijn vaak minder goed geïnformeerd en hebben minder behoefte aan informatie.
- Met de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) ben ik aan de slag hoe jongeren het beste geïnformeerd kunnen worden over het zorgstelsel. De afgelopen maanden heeft een voorlichtingsteam van VWS 60 locaties in Nederland bezocht en is social media actief ingezet om verzekerden te informeren over het zorgstelsel. Deze informatiecampagnes richtten zich ook op jongeren en lage inkomensgroepen.
- Ik blijf me ervoor inzetten om de informatie op www.rijksoverheid.nl begrijpelijk en toegankelijk aan te bieden, afgestemd op de informatiebehoefte van verzekerden. Daarnaast volg ik de ontwikkeling van de Zorgverzekeringskaart. Deze kaart zal verzekerden informeren over de gecontracteerde zorgaanbieders en eventuele eigen bijdragen.

[1] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

kst-29689-724
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2016

Het belang van kennis over het zorgstelsel

Het is niet mogelijk en ook niet nodig dat verzekerden op de hoogte zijn van alle aspecten van ons zorgstelsel. Kennis over een aantal specifieke aspecten acht ik echter wel van belang. Zo vind ik het belangrijk dat verzekerden weten dat zij jaarlijks de mogelijkheid hebben om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar en dat zorgverzekeraars voor de basisverzekering gehouden zijn aan een acceptatieplicht en een verbod op premiedifferentiatie. Verder moeten verzekerden weten dat het de overheid is – en dus niet de zorgverzekeraar zelf – die het basispakket en de hoogte van het eigen risico vaststelt. Ook acht ik het van belang dat verzekerden op de hoogte zijn van de mogelijke verschillen tussen zorgverzekeraars. Bijvoorbeeld ten aanzien van de premie, de gecontracteerde zorgaanbieders en de hoogte van de vergoeding voor niet-gecontracteerde zorgaanbieders.

Bij een goed begrip en goede informatie zijn verzekerden zich beter bewust van overstapmogelijkheden en de voor- en nadelen daarvan. Het houdt zorgverzekeraars scherp ten aanzien van hun premiestelling, zorginkoop, service en andere zaken.

De belangrijkste bevindingen van het onderzoek

Kennis over het zorgstelsel

Uit het rapport blijkt dat de meerderheid van de verzekerden op de hoogte is van belangrijke aspecten van het zorgstelsel. Zo weten vrijwel alle verzekerden (93 procent) dat zij jaarlijks kunnen overstappen naar een andere zorgverzekeraar. Ook weet het overgrote merendeel dat zorgverzekeraars zelf mogen beslissen welke zorgaanbieders zij contracteren (85 procent) en dat een zorgverzekeraar bij het raadplegen van een niet-gecontracteerde zorgaanbieder een deel van de zorgkosten mogelijk niet vergoedt (84 procent). Voorts weet circa 80 procent van de verzekerden dat de premie en de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg kan verschillen tussen zorgverzekeraars. Verder wijst het rapport uit dat circa 70 procent van de verzekerden op de hoogte is van de acceptatieplicht en het verbod op premiedifferentiatie. Verzekerden schrijven echter ten onrechte ook andere taken aan zorgverzekeraars toe, zoals de vaststelling van de inhoud van het basispakket (23 procent) en de hoogte van het verplicht eigen risico (19 procent).

De kennis over het zorgstelsel verschilt tussen groepen verzekerden. De volgende groepen blijken de meeste kennis te hebben over de belangrijke aspecten van het zorgstelsel: 50-plussers, hoger en midden opgeleiden, verzekerden met een (boven) modaal inkomen, verzekerden die zijn over gestapt naar een andere zorgverzekeraar of dit hebben overwogen en verzekerden die lid zijn van een collectiviteit. Lage inkomensgroepen hebben relatief vaak ten onrechte de verwachting geuit dat een niet-gecontracteerde zorgaanbieder niet geraadpleegd mag worden. Jongeren zijn relatief slecht op de hoogte van het verbod op premiedifferentiatie.

Informatiebehoefte

Verzekerden blijken vooral behoefte te hebben aan informatie over de vergoedingen van zorg, de eigen bijdragen, de zorg die vergoed wordt vanuit de basisverzekering en de gecontracteerde zorgaanbieders door een zorgverzekeraar. Voornamelijk ouderen, hoog opgeleiden, verzekerden met een (boven) modaal inkomen en verzekerden met een hoog zorggebruik hebben behoefte aan informatie over het zorgstelsel. De

verzekerden met relatief de minste kennis hebben vaak geen behoefte aan informatie. De zorgverzekeraar is, gevolgd door de rijksoverheid, de voorkeursafzender van verzekerden. Verzekerden hebben behoefte aan een centraal en onafhankelijk informatiepunt.

Reactie en vervolgstappen

Over het algemeen ben ik tevreden over het kennisniveau van verzekerden. De meerderheid van de verzekerden blijkt over de belangrijkste aspecten van ons zorgstelsel op de hoogte te zijn. Dit draagt eraan bij dat verzekerden een bewuste keuze voor hun zorgverzekering kunnen maken. Ik vind het positief dat de verzekerden die veel zorg behoeven relatief veel kennis hebben over de belangrijke aspecten van het zorgstelsel.

De verzekerden met relatief de minste kennis zijn juist ook de verzekerden die geen behoefte blijken te hebben aan informatie over het zorgstelsel. Toch vind ik het van belang dat jongeren die voor het eerst een zorgverzekering afsluiten, geïnformeerd zijn over de belangrijkste aspecten van het zorgstelsel. De Zorgverzekeringslijn.nl van de SKGZ verzorgt reeds interactieve gastlessen op scholen aan (bijna) 18-jarigen. Omdat de SKGZ ruime ervaring heeft met voorlichting aan jongeren, bezie ik met de SKGZ hoe het kennisniveau van jongeren vergroot kan worden.

In de afgelopen maanden heeft een voorlichtingsteam van VWS 60 locaties in Nederland bezocht om mensen uitleg te geven over belangrijke aspecten van het zorgstelsel. Hiermee zijn mensen bereikt die informatie zelf niet direct zoeken of kunnen vinden op internet. Daarnaast zijn veelgestelde vragen over het zorgstelsel herhaald op social media (zowel Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram en Youtube). Deze informatiecampagnes hebben de lage inkomensgroepen goed bereikt. Verder spelen gemeenten momenteel ook al een belangrijke rol in de voorlichting aan verzekerden met een laag inkomen (bijvoorbeeld bij het verstrekken van uitkeringen, aan het Wmo-loket en tijdens keukentafelgesprekken).

Verzekerden hebben aangegeven behoefte te hebben aan onafhankelijke informatie over het zorgstelsel. Op de website www.rijksoverheid.nl kunnen verzekerden nu al terecht voor deze informatie. Ik zet me er continu voor in om de informatie op www.rijksoverheid.nl begrijpelijk en toegankelijk aan te bieden, afgestemd op de informatiebehoefte van verzekerden.

Verzekerden willen geïnformeerd worden over de gecontracteerde zorgaanbieders en eventuele eigen bijdragen. Dat is ook niet meer dan logisch. De zorgverzekeraar geldt voor hen daarbij als voorkeursafzender. Het is daarom positief dat Zorgverzekeraars Nederland op initiatief van de Consumentenbond en NPCF gezamenlijk met hen werkt aan een Zorgverzekeringskaart die verzekerden over deze aspecten gaat informeren. Dit sluit aan bij de bevindingen van de door VWS uitgevoerde Monitor Overstapseizoen. Ook heb ik ondertussen bestuurlijke afspraken gemaakt met zorgverzekeraars en zorgaanbieders over het beter laten verlopen van het contracteringsproces en de informatievoorziening richting verzekerden, waarop de NZa toezicht houdt.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.I. Schippers